**Poučení uživatele služby o možnosti podat na poskytovanou službu stížnost či připomínku**

Pracovníci poskytovatele pokládají podněty, připomínky a stížnosti ze strany uživatelů služby (či dalších zúčastněných osob) na kvalitu a způsob jejich práce za důležitý prostředek komunikace, jež přináší zpětnou vazbu, která slouží ke zkvalitnění služeb.

Stížnost na kvalitu služby může podat uživatel služby, rodinný příslušník uživatele služby, kterákoliv jiná osoba pověřená uživatelem služby nebo instituce zabývající se ochranou lidských práv. Stížnost může podat i osoba, kterou uživatel nepověřil, ale která jedná v jeho zájmu. Pracovníci poradny respektují ústní, písemnou i anonymní formu podání stížnosti (příp. podnětu či připomínky).

Zájemce o službu je s pravidly podání a vyřizování stížností seznámen již před uzavřením smlouvy; podrobné informace o podání a řešení stížností klient obdrží v ústní i písemné podobě. Případné nejasnosti ze strany klienta jsou projednány při ústním jednání při uzavírání smlouvy.

Stížnosti, podněty či připomínky lze podávat:

* **písemně** do „Schránky připomínek a stížností“, která je umístěna před vchodem do střediska služby (OCH Tišnov, Ráboňova 116, Tišnov – přízemí), do knihy přání a stížností, která je umístěna v prostorech poradny
* **ústně** (osobně nebo telefonicky) či **písemně** (dopisem či emailem) jakémukoliv pracovníkovi (tj. pracovníkovi v přímé péči, koordinátorce, vedoucí služby či ředitelce Oblastní charity Tišnov Ing. Jaroslavě Klapalové, tel.: 731 136 197, OCH Tišnov, sídlo Ráboňova 116, 666 01 Tišnov, email viz Kontakt
* stížnost může být podána rovněž **anonymně**, a to kterýmkoliv z uvedených způsobů

Každá stížnost je vyřízena písemnou formou do 30-ti dnů od podání stížnosti a předána uživateli. Klient má možnost projednat stížnost s vedoucí služby či ředitelkou OCH Tišnov osobně. V případě anonymní stížnosti, je její vyřízení vyvěšeno na veřejnou nástěnku v sídle OCH Tišnov, Ráboňova 116, kde visí 10 dní (ve středisku služby). U anonymní stížnosti poslané na e-mail služby je odpověď zaslána na uvedenou e-mailovou adresu.

Pokud uživatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může do 15-ti dnů od obdržení vyřízení stížnosti podat odvolání. Odvolání musí být písemnou formou a podává se ředitelce OCH Tišnov. Do 30-ti dnů od podání odvolání dostanete písemnou odpověď.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

* + - na vyšší orgány:
	+ Ing. Mgr. Oldřich Haičman, *ředitel Diecézní charity Brno*, Kapitána Jaroše 9, P. O. Box 635, 661 35 Brno
		- na nezávislé orgány:
	+ *Veřejný ochránce práv*, Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, 542 542 777
	+ *Český helsinský výbor*, Jelení 5, 118 00 Praha 1
	+ ***Jihomoravský kraj*,** Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno (registrační orgán)

Uplatnění stížností je řešeno v metodickém pokynu **Pravidla pro vyřizování stížností**, který informuje uživatele služeb, zaměstnance Oblastní charity Tišnov i veřejnost o možnosti jakou formou stížnost uplatnit, kde ji podat a jakým způsobem vyřizování stížností probíhá. Tento metodický pokyn je Vám v případě zájmu k dispozici k zapůjčení či k vyhotovení kopie u vedoucí služby.

Pevně věříme, že budete s našimi službami spokojeni. Ale i my jsme jen lidé, kteří chybují, a proto budeme rádi, pokud nám o jakémkoliv problému dáte vědět, abychom ho co nejrychleji vyřešili a službu zlepšili, což povede k oboustranné spokojenosti.